

DAFTAR PUSTAKA

- Anto Dajan, 2000, ***Pengantar Metode Statistik***, Jilid I, II, LP3ES, Jakarta
- Basu Swastha DH dan T. Hani Handoko, 2000, ***Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen***, edisi pertama, cetakan ketiga, BPFE UGM., Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2007, ***Manajemen Jasa***, Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, 2000, ***Strategi Pemasaran***, Yogyakarta: Andi Offset.
- I Wayan Tegeg, 2007, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Denpasar.
- Kotler, Philip., 2004, ***Marketing Management, The Millenium edition***, Prentice Hall.
- Kotler, Philip, Alih Bahasa Benyamin Molan, 2005, ***Manajemen Pemasaran***, Edisi Kesebelas, Jilid 2, Jakrata: PT Indek Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip, Alih Bahasa Benyamin Molan, 2005, ***Manajemen Pemasaran***, Edisi Kesebelas, Jilid 1, Jakarta: PT Indek Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip, Alih Bahasa Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, 2000, ***Manajemen Pemasaran***, Edisi Milenium, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Ni Nyoman Yuliarmita & Putu Riyasa, 2007, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar.
- Rustika Atmawati & M. Wahyudin, 2007, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall.
- Sudjana, 2000, ***Statistik untuk Ekonomi dan Niaga II***, Tarsito, Bandung.
- Supranto, 2001, ***Metode Penelitian***, Erlangga, Jakarta
- Sutisna, 2002, ***Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran***, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Wyckof, 2002, ***Prinsip Pemasaran***, Edisi Ketujuh, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Zeithml, Valarie A.& Mary Jo Bitner, 2000, ***Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm***, 2nd edition, Prentice-Hall International, Inc.

-----, 2010, *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*, Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

